## Service Canada









- AST

1 800 O-Canada (1 800 622-6232)

servicecanada.gc.ca

Service Canada is proud to present this summary of our first Annual Report. It highlights how we're improving service for Canadians. The full Annual Report is available at servicecanada.gc.ca.

#### Who we are

Service Canada's mandate is to improve service to Canadians by working with partners to provide access to the full range of government services and benefits Canadians want and need – in person, by phone, Internet, and mail.

The goal is to give people a single place to go for government programs and services, and to go the extra mile to ensure they get what they need.

Our vision is to achieve better outcomes for Canadians through service excellence.

Survey results showed that 96 per cent of Canadians support the idea of accessing the majority of government services through one federal agency or department.

### What we do

Service Canada is the Government of Canada's one-stop service delivery network. This network consists of in-person offices, a national telephone information service at 1 800 O-Canada, and online services at servicecanada.gc.ca. We also have mobile and outreach services that give Canadians living in remote, rural or northern communities that were previously under-served access to government services and information. By March 2006 we had 320 Service Canada Centres and 96 outreach and mobile sites.

In its first year of operation, Service Canada:

SERVICE CANADA ANNUAL REPORT 2005-2006 - HIGHLIGHTS

- Paid about \$70 billion in government benefits (\$190 million per day) to nearly eight million Canadians;
- Made 124 million individual payments to Canadians for Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security and other benefits:
- Processed more than five million applications from Canadians for government benefits;
- Received 1.5 million requests for Social Insurance Numbers;
- Posted 800,000 job ads for employers;
- Received more than 56 million calls from Canadians;
- Provided electronic services to more than 2.5 million Canadians each week;
- Conducted 500,000 interviews with Canadians about the services and programs they need;
- Used outreach services to connect directly with more than 250,000 Canadians in rural and remote communities;
- Mailed more than 20 million letters;
- Worked with more than 55,000 community organizations;
- Realized savings of \$292 million (fiscal year 2005/2006).

## Planning for retirement?

Check out our online retirement calculator to see a record of your contributions to the Canada Pension Plan or find out what you might get in CPP benefits.

## How we can help you

Today, Canadians can come to us for many things. They can come to us to:

- apply for a Social Insurance Number;
- receive Employment Insurance:
- apply for their Canada Pension Plan and seniors' benefits;
- get help accessing the Universal Child Care Benefit program;
- apply for a passport in any one of 35 locations.

Service Delivery Representatives Rahil and Nathalie review feedback at the new Galleria Service Canada Centre in Regina. SK.



All in all, Service Canada expanded its service delivery capacity over the past year to include more than 50 programs and services. We are delivering these services with a level of professionalism and expertise worthy of a world-class service delivery organization.

As part of our commitment to enhance the integrity of our social programs, we are taking steps to improve the Social Insurance Number system. We are building on existing measures to make the Social Insurance Number more secure, and improving information-sharing processes between programs and departments to make sure benefits go to the right person at the right time. Improving these processes will reduce errors in benefit payments and allow us to focus more on citizen-centred activities.

of the most commonly requested programs and services are accessible on the Service Canada Web site.

16 Their approach was very sincere. You could tell that staff really like what they do, and that they wanted to help me quickly. That's very motivating. 35

### How you can reach us

Service Canada took steps throughout 2005 to ensure Canadians could access programs and services however they wished to do so – on-line, in person, by telephone, or mail.

In our first year, Service Canada:

- Brought together the 1 800 O-Canada telephone line and 23 other call centres;
- Added nearly 100 points of service, bringing the total number across the country to 416;
- Increased the number of points of service for official language minority communities;
- Helped over 2,500 clients access Canada Revenue Agency services;
- Began pilot projects to provide services in languages other than French and English such as Cantonese, Mandarin, and Punjabi in Vancouver and Toronto;
- Improved the delivery of Employment Insurance, Canada Pension Plan and Old Age Security programs with new online tools and access to account information;
- Opened a service centre in collaboration with the City of Ottawa and the Government of Ontario that delivers the services of all three levels of government.

## 2.5 million

Around 2.5 million Canadians use Service Canada's electronic services and tools each week.

46At Service Canada, our job is to make sure clients receive the best possible service.

Service Canada offers a national telephone service at 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) or Teletypewriter 1 800 926-9105.



For the staff of the Fort Simpson, Northwest Territories Service Canada Centre, it wasn't enough to simply be a presence in the Deh Cho community located 375 kilometres southwest of Yellowknife. In the spirit of Service Canada, they worked with the community to identify and personally contact approximately 100 individuals to review and assess their eligibility for benefits such as the Guaranteed Income Supplement. The result – many seniors are receiving benefits they didn't get before and better partnerships have been created with the community.

#### How we're working to do more

To give Canadians access to even more programs and services, we actively sought out partnerships with other departments and levels of government throughout our first year. Service Canada:

- Began an on-line pilot with the Government of Ontario that lets new parents register their children at birth and apply for a Social Insurance Number at the same time:
- Negotiated an agreement between Service New Brunswick, Transport Canada, Service Canada and the Canada Border Services Agency to begin delivering pleasure craft licenses;
- Signed agreements with the Governments of New Brunswick, Ontario and British Columbia that will allow us to share citizens' vital-events information such as dates of birth and death, and marital status;
- Began a pilot project in Trois-Rivières and Sherbrooke, Quebec to provide immigration services and information;
- Partnered with Human Resources and Social Development Canada and Canada Revenue Agency to deliver the Government's new Universal Child Care Benefit;
- Began pilot projects at ten Service Canada Centres to offer Canada Revenue Agency Services;
- Began a pilot project in Manitoba to provide information on the various services and programs available from Veterans Affairs Canada for veterans returning to the workforce;
- Signed an agreement to deliver the Indian Residential Schools Resolution Common Experience Payment;
- Received more than 28,000 passport applications in 35 Service Canada Centres on behalf of Passport Canada.

84 % Our first annual client satisfaction survey shows that a solid majority (84%) are satisfied with the quality of service they Gill, Director, Service Canada Centre, Surrey, BC



One of our Service Standards is to give 90 percent of Canadians access to services within 50 kilometres of where they live. By March 2005, we had exceeded this goal, giving 93 percent of Canadians access to services within the targeted 50 kilometre range.

## What you can expect

How can we do even more? How can we make sure we continue to put people at the centre of everything we do? One way is by clearly telling everyone what they should expect from us and how they can provide feedback on the quality of service. That's why we published a Service Charter in 2005. Another way is by publicly spelling out the level of service you can expect from us. That's what we did when we created our Service Standards.

Service Canada has also published its first Performance Scorecard, which tracks how we did over the past year in delivering programs and services to Canadians. We created an Office for Client Satisfaction to receive your feedback on the quality of our service, and to help us improve our processes. We also took steps to make sure the people you deal with in Service Canada are experts in serving citizens and communities and have the tools and resources to make sure you get what you need.

All this is putting us on track to ensure Canadians get, not just the same results, but excellent results – whether they click on our Web site, phone one of our call centres, mail documents to us, or visit a Service Canada Centre or outreach location.

This document can be made available in Braille, large print, audio cassette or on computer diskette. Call 1 800 O-Canada (Teletypewriter 1 800 926-9105) to request your copy.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2006

receive from Service Canada.

Gill, directrice, Centre Service Canada Surrey (Colombie-Britannique)



Selon notre premier sondage annuel sur ia santafaction des clients, une vaste majorité des clients (64 %) est satisfaire de la qualité des services offerts par Service Canada.

service en 2005. Nous pouvons aussi indiquer publiquement le niveau de service auquei les gens peuvent s'attendre. C'est ce que nous avonas fait en publiant les **Normes de service**.

be plus, Service Canada a publie sa première le rendement, qui risit état des progrès réalises I an dernier au chaptire de l'exécution des progrèmmes et de la prestation des services. Mous avons aussi crès le Bureau de la satisfaction que programmes et de la Dureau de la satisfaction avons aussi crès le Bureau de la satisfaction nous aident charage de recevoir une rétroaction nous aident au suleit de la qualifié du service à aussi pris des mesures pour que les employés et citoyens et aux collectivités aient des compétences d'expert et du sport des compétences de sans de Service Canada qui offrier des compétences de sans de Service Canada qui offrent des centres de Service (au la contra de service de la contra de service de la contra de service de la contra de la

Nous sommes donc en voie d'obtenir pour les Canadiens non pas simplement les mêmes résultats, mais d'excellents résultats, peu importe le mode de communication qu'ils utilisent: consultation du site Web, appel télephonique fait à l'un des centres d'appels, documents envoyés par la poste ou encore visite dans l'un des Centres Senrice Canada ou points de services externes.

Conformément à l'une de nos normes de service.

nous devons fournir à 90 % des Canadiens l'accès à nos services dans un rayon de Cobjectif : 93 % des Canadiens avaient accès aux services dans les limites du rayon établi.

Ce document peu être of refer en braille, en gros caractères, sur essentie audio ou sur disquefte d'ordinateur. Composez le 1 800 -0-Canada ou le 1-800-926-9105 (telemprimeur) pour en commandeu un exemplaire.

Le personnel de Fort Simpson, du Mord-Ouest, ne se confentialt pas d'sssurer Mord-Ouest, ne se confentialt pas d'sssurer une simple présence dans la collectivité du Deh Cho, situee à 375 kilomètres au du Deh Cho, situee à 375 kilomètres au aud-ouest de Yellowkmile. Pour s'en fenir à l'esprit de Service Canada, le personnel s à l'esprit de Service Canada, le personnes et pendre personnellement confact avec elles prendre personnellement confact avec elles prendre personnellement confact avec elles personnellement confact avec elles des prestations, dont le Supplement de revenu garant. Depuis, bon nombre d'sinée revenu garant. Depuis, bon nombre d'sinée revenu garant. Depuis, bon nombre d'sinée pas aupaisarant et de meilleurs passersiers pas auparavant et de meilleurs parents attent passe auparavant et de meilleurs parents attent passe auparavant et de meilleurs parents attent passe auparavant et de meilleurs parents passe auparavant et de meilleurs parents passe auparavant et de meilleurs passers passers de contract passe

ont été créés avec la collectivité.

(\(\) Il y a maintenant beaucoup plus de services que dans mon temps! Les employés qui offrent des services que j'avais fout et se sont assurés que j'avais fout ce qu'il me fallait pour demander des prestations. \(\)\)

updocie nue euteute sanc genrices
 darace nue euteute que sanc genrices
 darace que que de la desente de la valente d

negocie une entente avec Services Nouveau-Brunswick, Transports Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada en vue d'offrir des services de délivrance des permis d'embarcation de délivrance des permis d'embarcation

de plaisance;

signé des ententres avec les gouvernements
ul Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et de
la Colombie-Britannique; grâce auxquelles
nous pourrons ensemble recueillir et

is Colombie-Britannique, grace auxquelles nous pourvons ensemble recueillir et échanger des données de l'état civil sur les résidents, par exemple les naissances, les résidents, par exemple les naissances, les décès et la situation de famille;

e entrepris un projet pilote à Trois-Rivières et à Sherbrooke, au **Québec**, pour fournir des services d'immigration et de l'Information; services d'immigration et de collaboré avec Ressources humaines et

garde d'enfants:

Beveloppement social Canada sinsi qu'avec la mouvelle Prestation universelle pour la garde d'enfants;

mise en œuvre des projets pilotes dans dix des services Seniada sfin d'offrir des services de l'Agence du revenu du Canada;
 amorcé un projet pilote au Manitoba pour fournir des renseignements sur les divers fournir des renseignements services et programmes offerts par le services et programmes offerts par le services et brosprammes offerts par le ministère des Anciens combattants du

Canada aux anciens combattants qui ieintégrent la population active; e signé une entente pour effectuer le paiement d'expérience commune de Résolution des questions des pensionnats indiens Canada;

• fraité plus de 28 000 demandes de passeport dans 35 Centres Service Canada un nom de Passeport Canada.

## Services auxquels on peut s'attendre

Comment, pouvors-nous en faire davantidage?

Comment nous assurer que les gens colent toujours au cœur de ce que nous accomplissons? Viduos pouvors, par exemple, explique caleirement à chacun ce qu'il est en droit d'aftendre de nous sur la qualité du exprise. C'est la raison pour sur la qualité du exprise. C'est la raison pour sur la qualité du exprise. C'est la raison pour laquelle nous avons publie le Protocole de

L'approche était vraiment sincère. Il était évident que le personnel aimait réellement son travail et qu'il voulait me venir en aide rapidement.
C'est très motivant. >>

## Pour nous joindre

En 2005, Service Canada a pris des mesures pour que les Canadiens puissent se prévaloir des programmes et des services de la façon qui leur convient, que ce soit en ligne, en personne, par télépone ou par la poste.

Dans l'année qui a suivi son instauration, Service Canada a :

eupinordelet engil si emsglams

1-800-0-Canada et 23 autres centres d'appels;

ajouté presque une centaine de points de service, dont le nombre total s'établit quiourd'bui à 416 au payer.

bont les communantes minoutaires de service sniontaj uni ş 416 au pays;

eervices de l'Agence du revenu du Canada; amorcé des projets pilotes pour fournir des services dans d'autres langues que l'ànglais et le français, notamment en cantonnais, et le français, notamment en cantonnais, en mandarin et en pendjabi à Vancouver

et a foronto:

améliore l'exécution du régime d'assuranceaméliore l'exécution du régime d'assurancedu programme de la Securité de la vieillesse,
grâce à de nouveaux outils en ligne
et à l'accès aux renseignements sur

ies combres!

 ouvert un centre de services en collaboration avec la ville d'Ortawa et le gouvernement de l'Ontaino, centre où sont offerts les services des trois administrations.

# 2,5 millions

Chaque semaine, queique 2,5 millions de Canada pour Canadaiens comptent sur Service Canada pour obtenir des services par voie électronique.

#### Mesures que nous prenons pour en faire encore plus Pour que les Canadiens aient accès à davants

Dour que les Canadiens aient accès à davantage de programmes et de services, Service Canada a cherche activement à établir des partenairats avec d'autres ministères et ordres de gouvernement fout au long de la première année qui a suivi son instauration. Il a sinsi:

Service Canada offre un service féléphonique national au 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) ou féléimprimeur 1-800-926-9105.









## RAPPORT ANNUEL DE SERVICE CANADA 2005-2006 - FAITS SAILLANTS

service canada. gc. ca

## 1 800 O-Canada (1 800 622-6232)

Rahii et Naihalie, agents de prestation de services, discutent de commentaires regus au nouveau Centre Service Canada Gallena à **Regina**, en **Saskatchewan**.



- la garde d'enfants; programme de Prestation universelle pour obtenir de l'aide pour se prévaloir du
- des 35 bureaux qui offre ce service. e demander un passeport dans l'un

international. organisme de prestation de services de calibre professionnalisme et de savoir-faire digne d'un brogrammes et services avec un niveau de 50 programmes et services. Nous offrons ces les Canadiens puissent avoir accès à plus de de prestation de services l'an dernier pour que En résumé, Service Canada a élargi son réseau

orientées vers les citoyens. de nous concentrer davantage sur les activités paiement des prestations et nous permettra aura pour effet de réduire les erreurs dans le au moment voulu. L'amélioration des processus que les prestations soient versées à qui de droit les secteurs de programme et les ministères, afin jes biocesans quecusude de renseignements entre cour rendre les MAS plus sûrs et nous améliorons (NAS). Nous misons sur les mesures existantes délivrance des numéros d'assurance sociale des mesures visant à améliorer le système de Lintégrité des programmes sociaux, nous prenons Pour respecter notre engagement à améliorer

es plus souvent demandes. scoes \$ 30 % des brogrammes et services Service Canada pour avoir Cliquez sur le site de

> Versé des prestations du gouvernement Au cours de la demière année, Service Canada a :

- de huit millions de Canadiens; (190 million de dollars par jour) à près qui totalisaient 70 milliards de dollars
- du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et d'assurance-emploi, du Régime de pensions aux Canadiens dans le cadre du régime effectué 124 millions de paiements destinés
- traité plus de cinq millions de demandes q, antres programmes;
- de prestations;
- q, szentsuce zocisje: reçu 1,5 million de demandes de numéro
- střiché 800 000 postes vacants pour
- des Canadiens; · secn plus de 56 millions d'appels qes embloyeurs;
- 2,5 millions de Canadiens chaque semaine; · fourni des services électroniques à plus de
- Canadiens au sujet des services et des réalisé 500 000 entrevues auprès de
- urales et éloignées; 520 000 Canadiens dans les collectivités communiquer directement avec plus de · ntilisé des services externes pour
- bar la poste; · envoyé plus de 20 millions de lettres
- communautaires; collaboré avec plus de 55 000 organismes
- dollars pour l'exercice 2005-2006. réalisé des économies de 292 millions de

prestations de retraite du RPC savoir quel pourrait être le montant de vos au Régime de pensions du Canada ou pour pour obtenir un relevé de vos cotisations calculatrice du revenu de retraite en ligne Vous planifiez votre retraite? Utilisez notre

## yous pouvons your aider

muniquer avec nous pour: g uons bont pieu des choses. Ils peuvent com-Aujourd'hui, les Canadiens peuvent s'adresser

- recevoir des prestations d'assurance-emploi; demander un numéro d'assurance sociale;
- sour unod beusions du Canada et des prestations demander des prestations du Régime de

servicecanada.gc.ca. annuel integral peut être consulte a service offert aux Canadiens. Le rapport de quelle façon nous améliorons le annuel. Le présent résume indique le resume de son tout premier rapport

Service Canada est fier de présenter

#### et notre vision 19 Notre mandat, notre mission

Service Canada a pour mandat d'améliorer le

ia poste. en personne, par téléphone, par Internet et par dne les Canadiens veulent et dont ils ont besoin, de prestations et de services gouvernementaux bartenaires pour fournir l'accès à l'éventail complet service aux Canadiens en nous unissant à nos

ce dont ils ont besoin. additionnels pour nous assurer qu'ils obtiennent d'un même point, ainsi qu'à déployer des efforts scces a tous les programmes et services a partir Notre objectif consiste à fournir aux Canadiens

telle est notre vision. en atteignant l'excellence en matière de service, Obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens

la majorité des services gouvernementaux Canadiens voient d'un bon œil l'accès à səb % 96 əup tnəupibni Les résultats du sondage

à partir d'un même organisme ou

## NOS SCIINIGES ministère fédéral.

et externes. Service Canada et 96 points de services mobiles desservies. En mars 2006, nous avions 320 Centres éloignées, rurales ou du Nord auparavant mal aux Canadiens qui vivent dans des collectivités offrons aussi des services mobiles et externes des services en ligne (servicecanada.gc.ca). Nous d'information téléphonique (1 800 O-Canada) et de service en personne, un service national même point. Ce réseau regroupe des bureaux gouvernement du Canada offerts à partir d'un Service Canada est le réseau de services du